



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<http://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

11.07.2016

Amazon sperrt Kundenkonten

Kunden sind nicht vollkommen hilflos – sie müssen jedoch viel Geduld aufbringen

Berlin/Göttingen - Seit einiger Zeit sind mehrere Fälle von Kunden bekannt, deren Amazon-Konten von dem Online-Händler gesperrt wurden. Als Grund gab Amazon zu viele Rücksendungen an, obwohl das Einkaufs- und Retouren-Verhalten für den Laien normal zu sein scheint. Rita Deutschbein vom Onlinemagazin teltarif.de kommentiert: "Bislang stellte es sich so dar, dass die Kunden nichts gegen die Konto-Sperrung unternehmen konnten. Doch ein teltarif.de-Leser belehrt uns nun eines Besseren, denn durch seine Hartnäckigkeit wurde sein Kundenkonto wieder freigegeben."

Bei dem Bericht, der teltarif.de vorliegt, könnte es sich zwar nur um einen Einzelfall handeln, er zeigt jedoch, dass die Nutzer gegenüber Online-Händlern wie Amazon nicht vollkommen hilflos sind. Um die Sperrung des Kundenkontos bei Amazon rückgängig zu machen, schrieb der teltarif.de-Leser regelmäßig E-Mails an den Online-Händler, drohte damit rechtliche Schritte einzuleiten und eröffnete insgesamt sieben neue Konten - welche alle sofort wieder gesperrt wurden. Nach sechs Monaten schaltete Amazon das ursprüngliche Kundenkonto wieder frei. Ob dieses Vorgehen allerdings auch bei anderen gesperrten Kunden aufgehen würde, ist fraglich. Deutschbein sagt: "Wenn die Amazon-Kunden erst einmal eine E-Mail erhalten haben, in der sie um eine Stellungnahme für die hohe Rücksendequote gebeten werden, ist die Sperrung des Kontos häufig kaum abzuwenden." Denn sollten die Verbraucher wieder Waren bei Amazon bestellen und diese zurücksenden, riskieren sie eine lebenslange Sperre bei Amazon.

In einigen Fällen werden auch die Konten von den Partnern der betroffenen Kunden gesperrt. Denn der Online-Händler sperrt auch alle anderen Konten, die beispielsweise auf der betroffenen Lieferadresse verzeichnet sind oder weitere Übereinstimmungen mit anderen, bereits geschlossenen Kundenkonten, aufweisen. Eine Wiederanmeldung ist nicht möglich. "Am Ende bleibt die Frage, warum Amazon derzeit radikal Kundenkonten sperrt, auch wenn ein normales Bestellverhalten vorliegt. Amazon nennt aus Gründen der Vertraulichkeit keine Details", so Deutschbein. teltarif.de wird weiterhin fortlaufend über die Entwicklung berichten.

Weitere Einzelheiten erfahren Sie unter: <http://www.teltarif.de/s/s64627.html>

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, Juni 2016). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Download unter: <http://www.teltarif.de/presse/2016.html>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<http://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

11.07.2016

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<http://www.teltarif.de/presse/> bzw. <http://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Brauweg 40, 37073 Göttingen
Jasmin Keye
Tel: 0551 / 517 57-23, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de